

 PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG SEKRETARIAT DAERAH BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TULANG BAWANG		Nomor SOP : I.4.1.18
		Tanggal Pembuatan : November 2022
		Tanggal Revisi : Oktober 2025
		Tanggal Pengesahan : Oktober 2025
		Disahkan Oleh : KEPALA BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SETDAKAB. TULANG BAWANG,
		  HERRY GUSTIAN T. M.H. Pembina Nip. 19820404 200501 1 005
		Judul SOP : Eskalasi Permasalahan Melalui Email
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik 4. Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. 6. Peraturan Bupati Tulang Bawang Nomor 51 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Tulang Bawang	1. Helpdesk LKPP : Petugas pemberian dukungan teknis Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik pada LPSE LKPP RI 2. Helpdesk LPSE : Petugas pemberian dukungan teknis Pengadaan Barang/Jasa secara elektronik pada LPSE Kabupaten Tulang Bawang 3. Pengguna SPSE : Seluruh Pengguna yang memiliki akun pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Kabupaten Tulang Bawang	
		Peralatan/Perlengkapan : 1. Komputer/scanner/printer 2. Jaringan Internet 3. Bidding Room
		Pencatatan dan Pendataan : 1. Salinan berkas-berkas terkait Eskalasi Permasalahan Melalui Email, dicatat dan didata sebagai data elektronik dan manual dalam berkas kearsipan BPBJ 2. Berkas-berkas terkait Eskalasi Permasalahan Melalui Email dicatat dan didata sebagai data elektronik dan manual dalam berkas kearsipan Layanan Pengadaan Secara Elektronik

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
ESKALASI PERMASALAHAN MELALUI E-MAIL

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna SPSE	Helpdesk LPSE	Helpdesk LKPP	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Mengklasikan permasalahan pengguna SPSE yang tidak dapat ditangani oleh helpdesk .PSE kepada helpdesk LKPP melalui e-mail				Permasalahan tidak dapat ditangani oleh helpdesk LPSE	5 menit	eskalasi permasalahan	5 menit setelah helpdesk mengetahui tidak dapat menangani permasalahan
2	Menerima dan mempelajari permasalahan yang disampaikan Helpdesk LPSE.				eskalasi permasalahan	15 menit	mengetahui pokok permasalahan	
3	Memutuskan apakah permasalahan dapat ditangani dan merupakan kewenangan LPSE				mengetahui pokok permasalahan yang dieskalasikan	5 menit	putusan permasalahan merupakan kewenangan LPSE/LKPP	
4	Membalas e-mail dengan mengisi informasi agar permasalahan dapat ditangani oleh helpdesk LPSE dan menyertakan panduan tata cara penyelesaiannya				putusan permasalahan merupakan kewenangan LPSE/LKPP	60 menit	tindak lanjut penganan masalah berdasarkan kewenangan	
5	Apakah informasi permasalahan yang diterima belum jelas dan lengkap serta butuh data tambahan dari helpdesk LPSE				permasalahan merupakan permasalahan yang memang ditangani oleh Helpdesk LKPP	Waktu sesuai dengan permasalahan		
6	Membalas e-mail berisi permintaan data tambahan yang diperlukan dan mengkonfirmasi melalui telepon (apabila diperlukan) kepada helpdesk LPSE				permasalahan merupakan permasalahan yang memang ditangani oleh Helpdesk LKPP	15 menit	permintaan data tambahan kepada Helpdesk LPSE	
7	Menerima balasan e-mail berisi permintaan data tambahan dari Helpdesk LKPP kemudian menyampaikan permintaan tersebut kepada pengguna SPSE				permintaan data tambahan	10 Menit	permintaan data tambahan kepada Pengguna	10 menit setelah membuka tiket permasalahan, LPSE harus membuka tiket permasalahan yang masuk pada hari yang sama di jam kerja dengan waktu tiket permasalahan masuk.
								

[illegible]